

## Partage sécurisé de documents

---

### DESCRIPTION DU SERVICE

---

Le service de partage sécurisé de documents du CSPQ est une solution Web clé en main, qui permet aux utilisateurs authentifiés de partager des documents dans une voûte hébergée dans les infrastructures du CSPQ. Accessible par Internet<sup>1</sup>, le service permet des partages de documents entre utilisateurs (de personne à personne), qu'il s'agisse d'utilisateurs du réseau gouvernemental ou d'utilisateurs externes.

La solution est dotée d'une voûte sécurisée où les documents à partager peuvent résider de façon transitoire. Comme il ne s'agit pas d'un site permanent de conservation de documents, les documents déposés dans la voûte sont obligatoirement assortis à une durée de rétention limitée, déterminée par le client.

L'utilisation de la solution ne requiert aucune installation de composantes sur les postes. Le client bénéficie d'une grande autonomie de gestion. Le CSPQ crée les comptes des pilotes, et ceux-ci gèrent l'ensemble des comptes des utilisateurs, et déterminent leurs droits.

### Ce que le service comprend

- Les fonctionnalités suivantes :
  - Téléversements, partage et téléchargement de documents;
  - Notifications par courriel
  - Rétention des documents dans la voûte pour la période déterminée par le client
  - Statistiques sur les téléversements et les téléchargements
- La personnalisation de la solution, dont :
  - L'intégration du logo du client
  - L'authentification à 1 ou 2 facteurs
- La configuration de la solution et sa mise en service
- L'antivirus
- Le chiffrement des documents échangés
- L'espace de stockage alloué<sup>2</sup> (20 Go)
- Un guide de pilotage de la solution
- Un guide d'utilisation de la solution

### Interventions sur demande

Une fois le service mis en place, les utilisateurs autorisés peuvent effectuer des demandes d'intervention par courriel à [ti.information@cspq.gouv.qc.ca](mailto:ti.information@cspq.gouv.qc.ca). Certaines demandes sont facturables (\$) :

- Modification des paramètres de personnalisation (\$)
- Ajout ou retrait d'espace de stockage
- Ajout, modification ou retrait de privilèges d'accès<sup>3</sup>
- Ajout d'une solution de partage sécurisé de documents
- Demande d'information technique (\$) <sup>4</sup>

### Ce que le service ne comprend pas

- Le design Web adapté pour les appareils mobiles<sup>5</sup>
- L'ajout de fonctionnalités personnalisées
- La gestion des comptes des utilisateurs
- Le certificat de sécurité Web (SSL), nécessaire au fonctionnement de la solution

---

## NIVEAUX DE SERVICE

---

Catégorie	Description	Niveau de service
Disponibilité	Rendre disponible le service de partage sécurisé de documents	99 % annuel <sup>a</sup>

### Conditions d'atteinte des niveaux de service

a. Le service est accessible 24 par jour, 7 jours sur 7, excluant les périodes d'entretien : le mercredi de 5 h à 7 h et le dimanche de 6 h à 9 h. Toutefois, les correctifs applicatifs ne sont appliqués qu'à l'intérieur des jours et heures ouvrables du CSPQ, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (excluant les jours fériés).

---

## MODALITÉS DE PARTENARIAT

---

### (Obligations générales et légales)

**Le CSPQ s'assure du respect des engagements à l'entente de services partagés<sup>14</sup>, dont les principaux sont :**

- Accès à l'information et protection de renseignements personnels et confidentiels
- Sécurité de l'information
- Droit de propriété et droits d'auteur
- Conflits d'intérêts
- Règlement des différends
- Vérification
- Sous-traitance
- Etc.

### Rôles et responsabilités

**Le CSPQ s'assure de :**

- Personnaliser et configurer le service selon les informations fournies par le client.
- Installer le certificat de sécurité (SSL), qui doit obligatoirement être acquis par l'entremise du CSPQ pour le nom de domaine `gouv.qc.ca` (voir la fiche Émission de certificats Web (SSL)).
- Maintenir la performance, la capacité et la disponibilité de la solution et de l'infrastructure sur laquelle cette solution repose.
- Entretenir les composantes fonctionnelles de la solution.
- Faire évoluer la solution en fonction de l'évolution de l'infrastructure qui la supporte.
- Améliorer les composantes fonctionnelles de la solution (une version annuelle d'amélioration est prévue).

**De son côté, le client doit :**

- Fournir les paramètres de personnalisation de la solution, dont le logo et le choix d'authentification à 1 ou 2 facteurs.
- Fournir les adresses URL à partir desquelles les utilisateurs accéderont à la solution : une adresse pour le développement et une adresse pour la production.
- Nommer un pilote de la solution pour tous ses échanges avec le CSPQ.
- Former les utilisateurs et offrir le soutien de premier niveau.
- Respecter la sensibilité des documents pouvant être déposés dans sa voûte.
- Préparer une copie de sauvegarde de ses documents avant de les partager.
- Prévoir ses besoins en espace de stockage de documents.
- Suivre l'évolution des versions de la solution.
- Effectuer la gestion des changements des nouvelles versions de la solution.

---

## TARIFICATION

---

### A. Tarifs récurrents

Éléments de tarification	Tarif annuel
Coût d'abonnement au service (incluant une capacité de stockage allouée de 20 Go)	3 500 \$
Espace de stockage alloué additionnel	3,75 \$/Go alloué

## B. Interventions sur demande

Élément de tarification	Tarif
<b>Interventions sur demande</b>	
Réalisation de demandes d'interventions facturables	100 \$/heure

## SOUTIEN À L'UTILISATION

Le soutien est assuré par le [Centre d'assistance aux utilisateurs \(CAU\)](#)<sup>24</sup>. Les coordonnées du CAU sont :

- Incidents : 418 643-6758 ou 1 855 643-6758
- Demandes ou renseignements: [ti.information@cspq.gouv.qc.ca](mailto:ti.information@cspq.gouv.qc.ca)

Heures d'ouverture :

- Du lundi au vendredi de 7 h 30 à 17 h

À noter qu'en dehors des heures d'ouverture, des ressources sont disponibles pour répondre aux urgences. Les canaux de communication sont précisés dans les ententes de services partagés.

## POUR OBTENIR CE SERVICE OU POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Tout organisme public qui désire obtenir ce service et qui n'est pas déjà un client du CSPQ est invité à contacter le développement des affaires :

- Téléphone : 418 644-1500, poste 2415
- Courriel : [edep.vpsi@cspq.gouv.qc.ca](mailto:edep.vpsi@cspq.gouv.qc.ca)

Les clients qui reçoivent déjà des services en TI du CSPQ sont invités à contacter leur [conseillère ou conseiller à la relation client](#)<sup>24</sup>.

## RÉFÉRENCES

1. Le service supporte la majorité des fureteurs Internet. Lorsqu'utilisé à partir d'un appareil mobile, il est possible, dans les limites de l'appareil utilisé, de lire des documents, mais il n'est pas possible d'effectuer des téléversements.
2. Un espace de stockage de base est inclus dans le service. Pour un espace de stockage additionnel, veuillez vous référer à la section « Tarification ».
3. Pilotes de la solution.
4. Toute question technique nécessitant l'intervention d'une ressource spécialisée pour répondre à la demande.
5. Le design Web adapté (*Responsive Web Design*) est une approche de conception Web qui vise à l'élaboration de sites offrant une expérience de lecture et de navigation optimales pour l'utilisateur, quelle que soit sa gamme d'appareils (téléphone mobile, tablette électronique, ordinateur de bureau).

## SERVICES CONNEXES

- Conception graphique, infographie et accessibilité des documents téléchargeables
- Émission de certificats Web (SSL)
- Gestion des noms de domaine

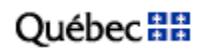
INFORMATION GÉNÉRALE

---

**Ligne CSPQ**

**418 644-CSPQ (2777)**

**1 855 644-CSPQ (2777)**



© Gouvernement du Québec, 2020